

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

1. Manajer Sarana

- a. Apakah visi dan misi dari organisasi PT KAI DAOP VII Madiun ?
- b. Apa strategi yang dilakukan PT KAI DAOP VII Madiun dalam meningkatkan kualitas transportasi ?
- c. Apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi PT KAI dalam pencapaian strategi kualitas pelayanan transportasi ?
- d. Apa sasaran yang ingin dicapai oleh PT KAI dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi ?
- e. Apakah di PT KAI DAOP VII Madiun mempunyai standart pelayanan tersendiri ?
- f. Bagaimana strategi PT KAI DAOP VII Madiun dalam jangka pendek dan jangka panjang dalam hal peningkatan kualitas pelayanan ?
- g. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya, apakah pelayanan yang diberikan kepada penumpang mengalami peningkatan atau penurunan ? Apa saja yang menjadi tolak ukur ?
- h. Langkah-langkah apa saja yang diambil pihak manajemen dalam menganggapi isu pelayanan perkeretaapian (banyaknya kecelakaan kereta api, kelalaian SDM, kurang adanya kedisiplinan pegawai, percaloan, keterlambatan datangnya kereta api,dll) ?

2. Manajer Humas

- a. Bagaimana efektivitas strategi terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan ?
- b. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas strategi ?

- c. Apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi PT KAI DAOP VII Madiun dalam pencapaian strategi kualitas pelayanan transportasi ?
- d. Bagaimana menanggapi isu mengenai banyaknya perlintasan kereta api yang tidak terjaga?
- e. Fakta di lapangan, banyak perlintasan kereta api yang tidak terjaga, dan tentu saja sangat berpotensi menyebabkan terjadi kecelakaan KA, mengapa hal itu bisa terjadi ?
- f. Adakah upaya yang dilakukan pihak manajemen untuk mengantisipasi terjadinya kecelakaan KA akibat banyaknya perlintasan yang tidak dijaga sebagai bahan masukan bagi organisasi dalam penyempurnaan pelayanan ?
- g. Apakah ada kebijakan yang terkait dengan penjagaan perlintasan ?

3. Bagian Sumber Daya Manusia

- a. Bagaimana kemampuan SDM yang dimiliki PT KAI DAOP VII Madiun ? artinya, apakah para pegawai mampu menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang baik ?
- b. Bagaimana kinerja pegawai PT KAI DAOP VII Madiun ?
- c. Bagaimana empati yang diberikan oleh para pegawai atau petugas dalam melakukan pelayanan terhadap penumpang ?
- d. Apakah jumlah pegawai disini sudah cukup memadai ?
- e. Apakah para pegawainya sudah diberikan pelatihan dan pembinaan terkait dengan peningkatan pelayanan ?

4. Bagian Komersial atau Pemasaran

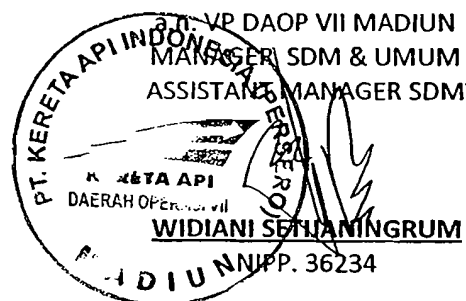
- a. Bagaimana keterjangkauan tarif yang ditetapkan kepada para penumpang kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif ?
- b. Apakah tarif yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan?
- c. Apakah ada realisasi bila terjadi kenaikan tarif sewaktu-waktu ?
- d. Menurut anda, apakah yang selama ini menjadi penghambat dalam proses pelayanan pemesanan tiket ?
- e. Upaya apa saja yang sudah dilakukan selama ini untuk mengatasi masalah tersebut ?

Nomor : DL.207/VII/02/D.VII-2012
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Madiun, 11 Juli 2012

Kepada :
Yth. Dekan " Fakultas Ilmu Sosial "
Universitas Negeri Yogyakarta
Karangmalang Yogyakarta
Di
YOGYAKARTA

1. Merujuk surat saudara nomor : 1739/UN.34.14/PL/2012 tanggal 06 Juni 2012 tentang Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA Jurusan Administrasi a.n. LUSI WIDHIYANTI YANUARIA NIM. 08417141011, kami setuju pada tanggal 12 Juli 2012 di PT. KERETA API INDONESIA (Persero) Daerah Operasi VII Madiun / Kantor Daop VII-Mn
2. Kepada Mahasiswa ybs. diharapkan menghadap tepat pada waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pemberitahuan tsb.
3. Perlu diberitahukan bahwa selama Penelitian Mahasiswa diwajibkan :
 - a. Mentaati peraturan yang berlaku di PT. KERETA API INDONESIA (Persero) Madiun.
 - b. Tidak diperkenankan menggunakan peralatan / fasilitas kantor tanpa sepengetahuan / ijin pembimbing.
 - c. Tidak diperkenankan membongkar / mempublikasikan rahasia PT.KERETA API INDONESIA (Persero).
 - d. Tidak menuntut fasilitas dari PT. KERETA API INDONESIA (Persero).
 - e. Apabila terjadi kerusakan yang diakibatkan oleh Mahasiswa maka, seluruh kerugian ditanggung oleh Mahasiswa / Universitas.
 - f. Apabila terjadi kecelakaan kerja atas Mahasiswa diluar tanggung jawab Perusahaan / PT. KERETA API INDONESIA (Persero).
4. Demikian untuk diketahui dan terima kasih.

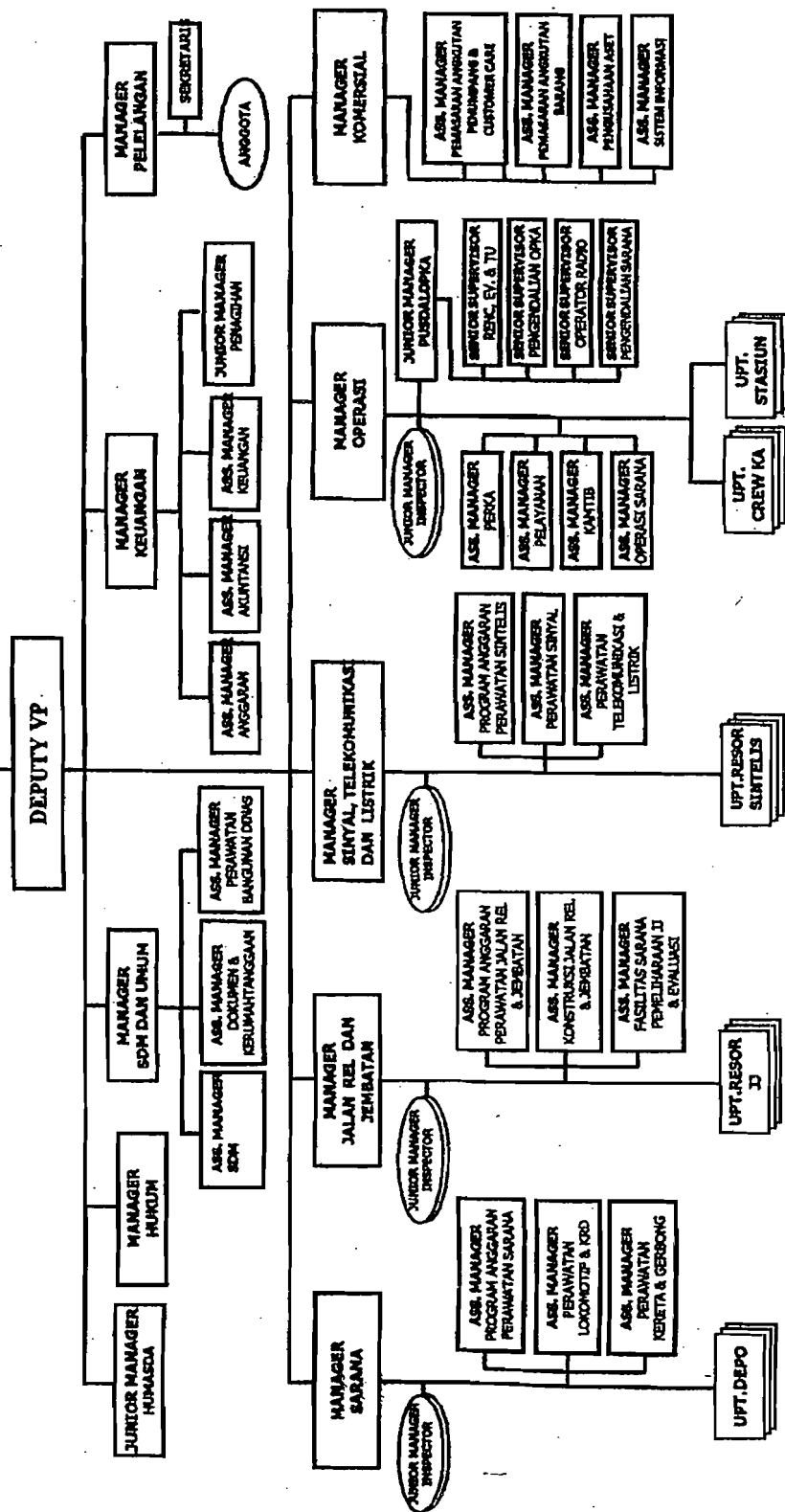


Tembusan kepada :

1. Manager Pemasaran Angkutan D.VII Madiun
2. Manager Humas Daop VII Mn
3. Peringgal

VP
DAERAH OPERASI 7
MADIUN

LAMPIRAN : IL7
SK DIREKSI PT. KERETA API (Penero)
NOMOR : KEP.U/OT.003/IV/5/KA-2010
TANGGAL : 19 APRIL 2010



dan DIREKSI PT. KERETA API (Persero)
DIREKTUR UTAMA,

Ignatius
IGNATIUS JORDAN
NIPP. 63621

**NAMA - NAMA STASIUN & SINGKATANNYA
DI WILAYAH DAOP VII MADIUN**

NO	STASIUN	SINGKATAN	KET
1	STASIUN WALIKUKUN	WK	
2	STASIUN KEDUNGALAR	KG	
3	STASIUN PARON	PA	
4	STASIUN GENENG	GG	
5	STASIUN BARAT	BAT	
6	STASIUN MADIUN	MN	
7	STASIUN BABADAN	BBD	
8	STASIUN CARUBAN	CRB	
9	STASIUN SARADAN	SRD	
10	STASIUN WILANGAN	WLG	
11	STASIUN BAGOR	BGR	
12	STASIUN NGANJUK	NJ	
13	STASIUN SUKOMORO	SKM	
14	STASIUN BARON	BRN	
15	STASIUN KERTOSONO	KTS	
16	STASIUN SEMBUNG	SMB	
17	STASIUN JOMBANG	JG	
18	STASIUN PETERONGAN	PTR	
19	STASIUN SUMOBITO	SBO	
20	STASIUN CURAHMALANG	CRM	
21	STASIUN PURWO ASRI	PWA	
22	STASIUN PAPAR	PPR	
23	STASIUN MINGGIRAN	MGN	
24	STASIUN SUSUHAN	SS	
25	STASIUN KEDIRI	KD	
26	STASIUN NGADILUWIH	NDL	
27	STASIUN KRAS	KRS	
28	STASIUN NGUJANG	NJG	
29	STASIUN TULUNGAGUNG	TA	
30	STASIUN SUMBERGEMPOL	SBL	
31	STASIUN NGUNUT	NT	
32	STASIUN REJO TANGAN	RJ	

DAOP VII MADIUN

No.	Uraian	Program Th. 2011	Realisasi Th. 2011	Program Th. 2012	PROGRAM & REALISASI TAHUN 2012												TH 2012	
					TW I		TW II		SM I		TW III		TW IV		SM II			
					PRO	REAL	PRO	REAL	PRO	REAL	PRO	REAL	PRO	REAL	PRO	REAL	PRO	REAL
1.	Golongan																	
	a. Gol. I	103	115	107		115	115	114	115	114	115							
	b. Gol. II	960	949	939		949	937	972	931	972	931							
	c. Gol. III	129	117	146		117	117	105	114	105	114							
	d. Gol. IV	4	3	3		3	3	3	3	3	3							
		1.196	1.184	1.195	1.184	1.172	1.194	1.163	1.194	1.163	1.163							
2.	Pendidikan																	
	a. < SD	1	1			1	1	1	1	1	1							
	b. SD	223	183	119		183	171	156	158	156	158							
	c. SMP	223	182	176		182	178	179	176	179	176							
	d. SMA	728	799	884		799	804	841	812	841	812							
	e. D3	10	5	4		5	3	4	3	4	3							
	f. S1	10	13	11		13	14	12	12	12	12							
	g. S2	1	1	1		1	1	1	1	1	1							
	h. S3	-	-	-		-	-	-	-	-	-							
		1.196	1.184	1.195	1.184	1.172	1.194	1.163	1.194	1.163	1.163							
3.	Usia																	
	a. 18 - 30 tahun	540	537	610		537	510	573	518	573	518							
	b. > 30 - 40 tahun	177	224	246		224	260	249	245	249	245							
	c. > 40 - 50 tahun	176	185	187		185	185	179	174	179	174							
	d. > 50 - 53 tahun	122	110	47		110	109	60	88	60	88							
	e. > 53 - 55 tahun	167	76	78		76	40	77	62	77	62							
	f. > 55 - 56 tahun	14	52	27		52	68	56	76	56	76							
		1.196	1.184	1.195	1.184	1.172	1.194	1.163	1.194	1.163	1.163							

Program Kekuatan Alat Produksi SDM Tahun 2012

No.	Uraian	Program Th. 2011	Realisasi Th. 2011	Program Th. 2012	PROGAM & REALISASI TAHUN 2012												TH 2012																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
					TW I		TW II		SM I		TW III		TW IV		SM II																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
					PRO	REAL	PRO	REAL	PRO	REAL	PRO	REAL	PRO	REAL	PRO	REAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
4.	Kelompok Pegawai :																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													

Madiun, 29 Juni 2012
 MANAGER SDM & UMUM
 DAOP VII MADIUN

HERIJANTO WIDODO
 NIPP. 38773



BILYETRIS

A. STANDAR SERAGAM

Seragam Wanita

Kemeja seragam Bilyetris Wanita dengan atribut lengkap	Kain viscose
Rok span selutut/celana panjang	Kain Suede Stretch Hitam
Sepatu hitam dengan hak 3 cm	

CONTOH SERAGAM WANITA



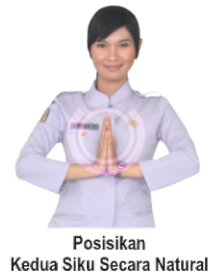
B. STANDAR PELAYANAN

ETIKA PELAYANAN

1. **Selalu melayani penumpang dengan “7S” (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat dan Siap melayani).**
2. Cepat dan tepat dalam melaksanakan tugas pelayanan penjualan dan pemesanan karcis kereta api dan tiket peron.
3. Terampil dalam bidang tugasnya (Mengusai STP).
4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan dan sesama rekan kerja.
5. Melayani penumpang yang membeli karcis kereta ataupun tiket peron dengan berdiri apabila meja counter tinggi/ menutupi pandangan mata pelanggan.
6. Ketika melayani calon penumpang, memulai dengan salam, misal: “Selamat pagi/ siang/sore/”.
7. Tidak lupa mengucapkan terima kasih untuk mengakhiri pembicaraan dengan calon penumpang.
8. Apabila ada pertanyaan dari penumpang, menjawab dengan sopan dan ramah.
9. Jujur dalam pencatatan transaksi penjualan karcis kereta api.



CONTOH ETIKA PELAYANAN



CARA MEMBUNGKUK



KONTAK MATA



Membungkuklah Sedikit untuk
Memberi Penghormatan Kepada
Penumpang atau Rekan Kerja Anda

C. DETAIL POSISI

Tugas Utama

Melaksanakan pelayanan penjualan dan reservasi tiket, menanyakan tujuan dan memberikan alternatif KA lain jika kereta yang diinginkan habis terjual.

Uraian Tugas

1. Melaksanakan pelayanan penjualan dan atau pemesanan tiket kereta api dengan tepat, cepat, efektif dan komunikatif.
2. Bertanggung jawab terhadap pendapatan dari penjualan karcis kereta api.
3. Melaksanakan pelayanan penjualan karcis dan atau pemesan karcis kereta api tepat waktu sesuai jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh kepala loket.
4. Melaksanakan pelayanan penjualan karcis sesuai harga yang tercantum dalam tiket.
5. Mempersilahkan penumpang untuk membayar dengan kartu debit/kredit/uang pas serta menghitung kembali (apabila ada) sebelum meninggalkan loket.
6. Memberikan pelayanan informasi jika diminta oleh penumpang dengan ramah, span, akomodatif, dan komunikatif.
7. Memastikan ketersediaan uang kembali untuk pembelian tiket.
8. Apabila sistem tiket online mengalami gangguan, misalnya sistemnya mati, dll, maka bilyetris meminta kepada loket untuk mengecek di *help desk*.
9. Mengecek dan meneliti pesanan penumpang.
10. Bertanggung jawab kepada Kepala Loket dan Kepala Stasiun.

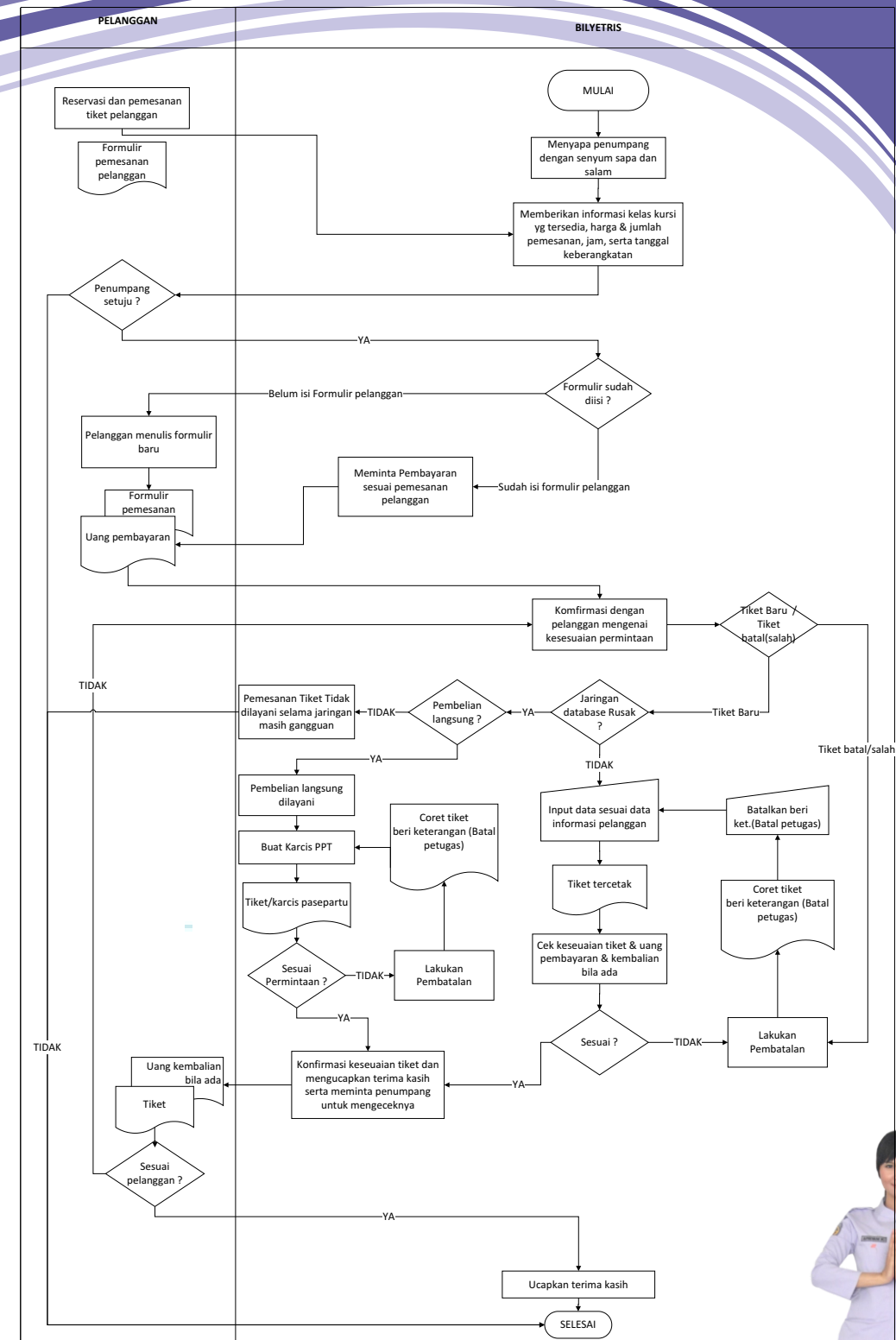


Peralatan
1. Papan Nama.
2. Lampu sinar ultra violet pendeteksi uang palsu.
3. Kalkulator & Ballpoint.
4. Komputer beserta system pembelian yang terjaga dengan baik.
5. Formulir pemesanan

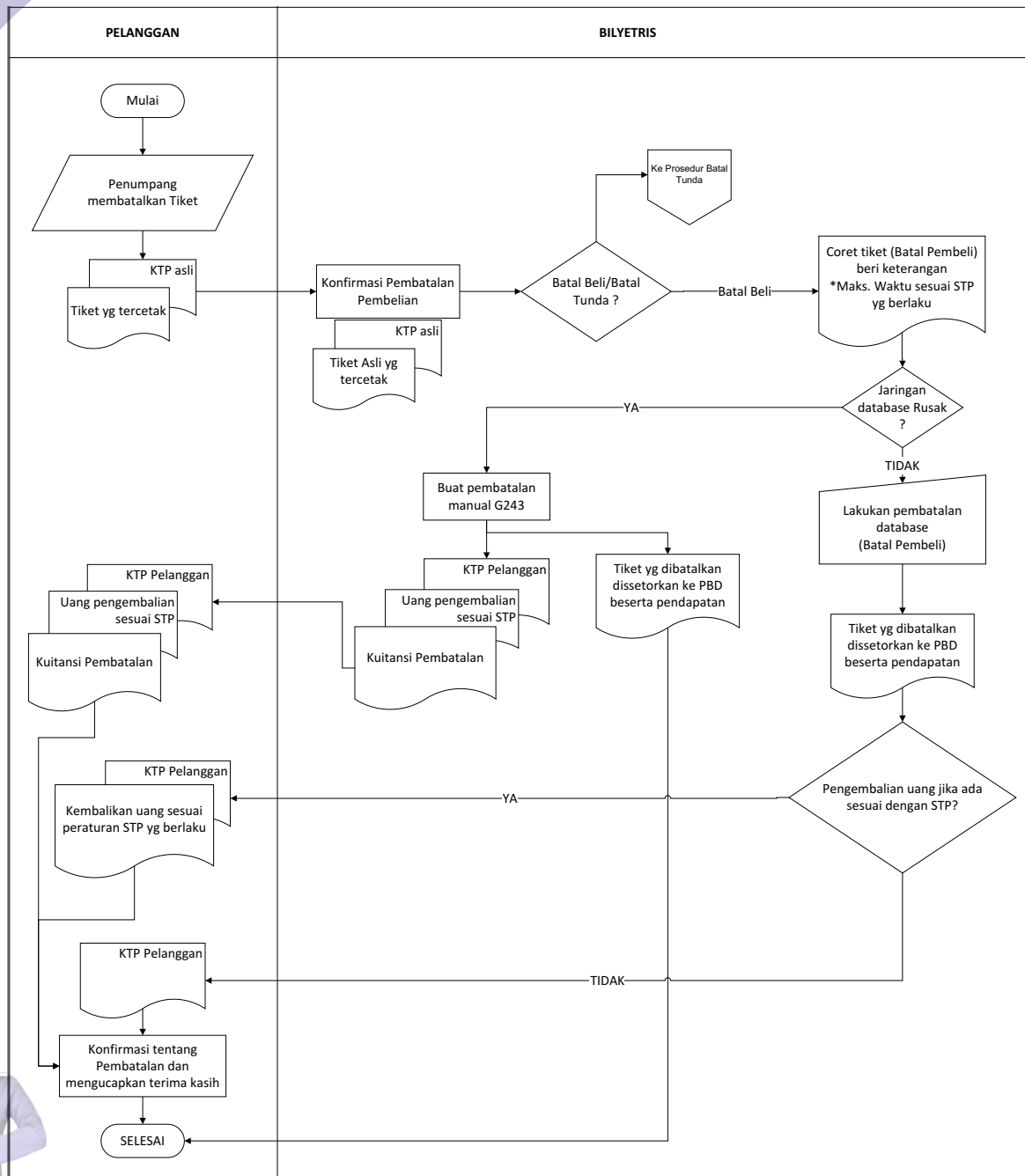
- | Peralatan |
|--|
| 1. Papan Nama. |
| 2. Lampu sinar ultra violet pendeteksi uang palsu. |
| 3. Kalkulator & Ballpoint. |
| 4. Komputer beserta system pembelian yang terjaga dengan baik. |
| 5. Formulir pemesanan |

D. URAIAN TUGAS YANG HARUS DILAKUKA

PROSES BISNIS TIKETING “FLOW PEMBELIAN TIKET”



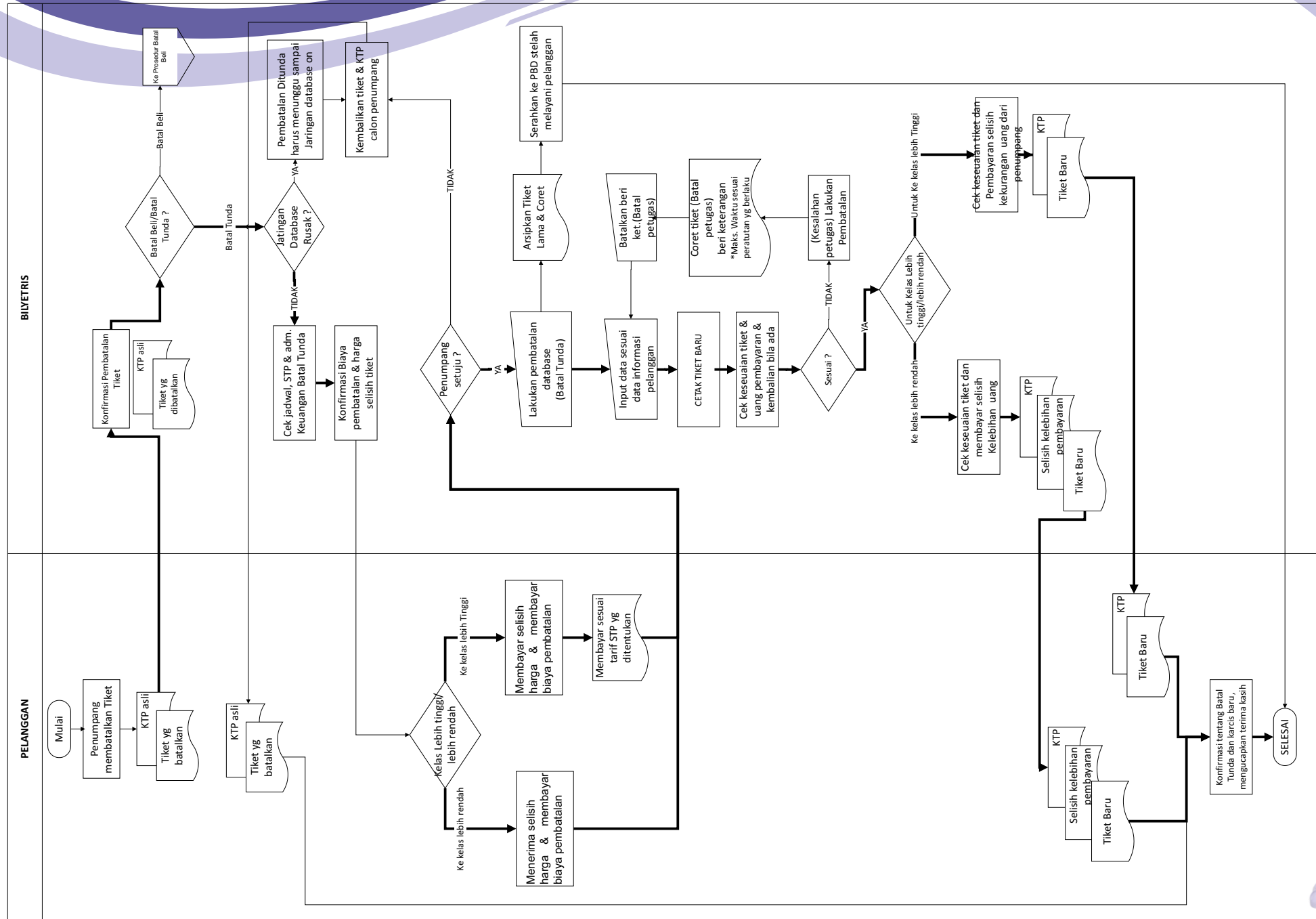
PROSES BISNIS TIKETING “PEMBATALAN PEMBELIAN TIKET”



PETUNJUK PROSES RESERVASI TIKET



PROSES BISNIS TIKETING “BATAL TUNDA TIKET”



PROSES BISNIS TIKETING (Prosedur Kehilangan Tiket)			
PELANGGAN	BILYETRIS	Kepala Stasiun	Operator KS
<p>Mulai</p> <p>Buat Surat kehilangan Tiket dari kepolisian</p>			



Proses Reservasi Tiket

1. Telah menyiapkan semua data yang mungkin ditanyakan oleh calon penumpang, seperti jadwal, daftar harga, dan lainnya.
2. Menyapa dengan senyum ketika ada calon penumpang yang menghampiri (Selamat pagi/siang/malam Bapak/Ibu. Ada yang bisa saya bantu?)
3. Melayani pembelian tiket dengan ramah
4. Setelah selesai, mengucapkan kalimat: Ada yang bisa dibantu lagi Bapak/Ibu?
5. Mempersilahkan penumpang untuk memeriksa kebenaran tiket yang dibeli.
6. Jika ada gangguan pada sistem tiket online, maka segera menghubungi Kepala Loker untuk dilakukan tindak lanjut.
7. Jangka waktu pemesanan tiket adalah 30 hingga menjelang keberangkatan. (Peraturan Penundaan, pembatalan dan tarif reduksi lebih lengkap dapat dilihat pada Buku STP yang berlaku).
8. Tidak lupa mengucapkan "Terimakasih".

Petunjuk Proses Pembelian Tiket & Karcis Peron di Loker

1. Menggunakan seragam resmi sopan dan rapi.
2. Telah menyiapkan semua data yang mungkin ditanyakan oleh calon penumpang, seperti jadwal, daftar harga, dan lainnya.
3. Menyapa dengan senyum ketika ada calon penumpang yang menghampiri (Selamat pagi/siang/malam Bapak/Ibu. Ada yang bisa saya bantu?)
4. Melayani pembelian tiket kereta api & Pelaporan hasil penjualan tiket kepada kepala loker.
5. Setelah selesai melayani, mengucapkan kalimat: Ada yang bisa dibantu lagi Bapak/Ibu? (berlaku).
6. Tidak lupa mengucapkan "Terimakasih".



E. DO AND DON'T

DILAKUKAN



Menggunakan Seragam lengkap dan rapi dengan Logo Perusahaan

Tersenyum ketika melayani calon penumpang

Mengawali pembicaraan dengan salam dan mengakhiri dengan ucapan terima kasih

Bagi wanita, tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan

Bagi wanita, menggunakan bedak secukupnya

Melayani proses pembayaran tiket dengan cepat

Melayani proses pembayaran tiket dengan ramah

Berdiri ketika melayani penumpang yang membeli tiket apabila meja loket tinggi atau menutupi pandangan mata

TIDAK DILAKUKAN



Tidak menggunakan Seragam yang lengkap dan rapi ketika bertugas

Bersikap tidak ramah dan tidak sopan ketika bertemu dengan calon penumpang

Tissue di toilet dalam kondisi tidak ada/kosong

Toilet dalam kondisi kotor

Area Stasiun dalam kondisi kotor

Tidak ditemukannya tempat sampah

Sampah-sampah menumpuk di tong sampah

Tanaman tidak terurus

Mengaktifkan HP pada saat dinas





PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
Indonesia Ralways

JUKLAK PELAYANAN

**CUSTOMER
SERVICE**



A.STANDAR PENAMPILAN

ETIKA PENAMPILAN

Pakaian :

1. Memakai pakaian seragam sesuai dengan standar seragam Customer Service yang telah ditentukan perusahaan.
2. Seragam harus lengkap, bersih, rapi, dan warnanya masih standar/tidak pudar, memakai Name Tag, tidak ada noda/cacat.
3. Sepatu kulit warna hitam yang terpelihara dan tersemir dengan tinggi hak max 3 cm dan ujung sepatu tertutup untuk wanita, untuk kaos kaki disesuaikan dengan warna kulit.
4. Untuk pria sepatu kulit warna hitam yang terpelihara dan tersemir, serta kaos kaki berwarna hitam.
5. Ikat pinggang warna hitam dan tidak mencolok

Rambut :

1. Rambut harus berwarna alami dan tertata rapi.
2. Bagi wanita yang berambut pendek agar tertata rapi, maksimal sampai sebahu.
3. Bagi wanita yang berambut panjang agar tersanggul rapih atau di cepol.



4. Bagi wanita yang menggunakan kerudung harus tertata rapih dan ukuran Kerudung disesuaikan dengan postur badan sehingga tidak terlalu besar dan panjang.
5. Bagi wanita yang menggunakan kerudung, model kerudung harus simple, tidak banyak aksesoris dan warna kerudung tidak mencolok disesuaikan dengan warna seragam sehingga tidak terlihat mencolok.
6. Bagi pria harus dipotong pendek di atas kerah baju dan tersisir rapi
7. Semua petugas pria harus bercukur rapi
8. Bagi Pria tidak boleh berjanggut

Kosmetik :

1. Berdandan secukupnya dan tidak mencolok/tidak menor serta disesuaikan dengan warna kulit.
2. Tidak memakai bulu mata palsu
3. Muka harus tampak bersih, cerah, percaya diri, dan berpenampilan menarik.
4. Memperhatikan masalah bau badan, nafas tak sedap dan parfum yang menyengat.



Accessoris :

1. Untuk perhiasan boleh digunakan satu cincin dan jam tangan, sedang untuk wanita dilarang memakai anting-anting gantung.
2. Bagi wanita Tidak boleh menggunakan anting lebih dari satu anting di setiap telinga atau tidak ditindik di bagian telinga yg lain.
3. Bagi Pria tidak boleh menggunakan anting dan cincin berbatu besar.
4. Tidak berkuku panjang (maksimal 2 milimeter) dan tidak memakai kitek atau kuku berwarna alami.
5. Kulit harus terlihat bersih (Tidak Bertato, dll)



B. STANDAR SERAGAM

Seragam Pria

Kemeja	Kain Katun
Celana Panjang	Kain Katun Polyester
Ikat Pinggang	
Sepatu pantofel	

Contoh Seragam



Seragam Wanita

Kemeja lengan pendek dengan logo perusahaan	Katun viscose
Celana panjang	Katun viscose
Topi hitam berlogo perusahaan	
Ban pinggang hitam	
Sepatu pantofel hitam	

Contoh Seragam



C. STANDAR PELAYANAN

ETIKA SIKAP

1. Saat melayani penumpang, memperlihatkan wajah terseyum, ramah dan bersahabat. Ekspresi wajah dapat dilihat dari tiga unsur sbb:

a. Ekspresi Kepala :

- Posisi Kepala harus tegak menunjukkan kesediaan untuk berkomunikasi tetapi tidak kelihatan sombong atau angkuh.
- Anggukan kepala sebagai isyarat persetujuan dan menghormati
- Hindari memegang kepala dengan tangan karena dapat menunjukkan kecemasan
- Hindari memalingkan muka/membuang muka karena menunjukkan penolakan
- Saat melayani penumpang/calon penumpang tidak menggaruk-garuk kepala karena dapat menunjukkan sikap bekerja yang tidak ikhlas

b. Ekspresi Mata :

- Lakukan kontak mata secara langsung dengan pelanggan



- Kontak mata harus disertai dengan senyuman
- Tampilan mata harus kelihatan bersahabat tetapi tidak berlebihan, terkesan marah, memusuhi, atau menggoda
- Jangan pernah mengalihkan pandangan, tanpa ekspresi.
- Hindari pandangan mata yang selalu ke bawah atau menatap benda lain karena ekspresi ini mengungkapkan pengalihan pembicaraan / percakapan.

c. Ekspresi Mulut :

- Tampilkan senyuman ramah sebagai awal komunikasi dan menunjukkan rasa senang dan gembira
- Bicara sewajarnya dan jangan dibuat-buat
- Hindari mulut terbuka lebar tanpa bicara karena dapat memperlihatkan kebingungan
- Hindari mengigit bibir karena dapat



menunjukkan sikap sedih dan kecewa.

2. Tidak merokok sewaktu bertugas
3. Tidak berteriak-teriak, tertawa keras dan mengeluarkan jeritan.
4. Tidak bergurau berlebihan.
5. Tidak berbicara keras , kasar, dan ketus terhadap penumpang atau sesama rekan kerja.
6. Dilarang berjudi, melakukan tindakan asusila, minum-minuman yang memabukan.
7. Tidak diperbolehkan mengenakan pakaian seragam di luar dinas.

ETIKA PELAYANAN

1. *Selalu melayani penumpang dengan “7S” (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat dan Siap melayani)*
2. Cepat dan tepat dalam melaksanakan tugas pelayanan
3. Terampil dalam bidang tugasnya
4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan dan sesama rekan kerja



5. Memberikan informasi yang benar dan terbaru kepada penumpang seputar area stasiun, jadwal kereta, kendaraan umum, dan sebagainya.
6. Apabila ada penumpang, calon penumpang, penjemput dll memasuki ruangan *Customer Service* maka petugas *Customer Service* harus berdiri dan mengucapkan salam.
7. Mengawali pembicaraan dengan ucapan salam, misalnya : “Selamat pagi/ siang/ malam Ada yang bias dibantu ?” dan mengakhirinya dengan ucapan “Terima Kasih”.



CONTOH GAMBAR ETIKA PELAYANAN



Katupkan Kedua
Bolah Telapak Tangan Anda



Rapatkan
Jari-jari Anda



Posisikan Kedua
Telapak Tangan di Dada



Posisikan
Kedua Siku Secara Natural



Selalu Senyum apabila bertemu
pelanggan, sesama rekan kerja dan
pegawai PT. KAI

KONTAK MATA



Ingatlah untuk Selalu
Melakukan Kontak Mata
dengan Siapapun yang Anda
Hadapi dan Senyumilah
dengan Ramah

CARA MEMBUNGKUK



Membungkuklah Sedikit untuk
Memberi Penghormatan Kepada
Penumpang atau Rekan Kerja Anda



D. DETAIL POSISI

Tugas Utama
<p>Melaksanakan pelayanan penanganan keluhan, complain dan pemberian informasi kepada para pengguna jasa kereta api yang berada di lingkungan stasiun (calon penumpang, penumpang, penjemput, dan lain-lain) dengan ramah, sopan, lengkap, dan akomodatif).</p>
Uraian Tugas
<ol style="list-style-type: none">1. Bertanggung jawab terhadap pelayanan informasi kepada calon penumpang/penumpang2. Memiliki kepribadian yang sopan, ramah, dan rapih ditujukan dengan :<ul style="list-style-type: none">• Menggerakkan atribut seragam yang lengkap (emblem KAI)• Mengenakan Seragam dan penampilan Yang Rapi• Bersikap sopan terhadap petugas KAI dan penumpang/calon penumpang.



- Tersenyum ketika bertemu penumpang/calon penumpang.
3. Memiliki pengetahuan yang memadai mengenai letak fasilitas-fasilitas di stasiun, lokasi tempat peninapan, transportasi umum, rute jalan, jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta, harga tiket.
 4. Menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas penanganan keluhan, complain dan pelayanan informasi.
 5. Bertanggung jawab kepada Ks/b atau Wk.



Peralatan

1. Seragam *Customer Service* lengkap
2. Papan Nama
3. Komputer yang berisi data base tentang jadwal dan tarif KA, angkutan lanjutan, hotel-hotel terdekat distasiun, restoran, lokasi wisata.
4. Peralatan tulis
5. Bahan materi pendukung pelayanan informasi (seperti jadwal keberangkatan/kedatangan kereta, jadwal harga, peta lokasi, daftar telepon, tempat penginapan, dll).



E. TUGAS-TUGAS YANG HARUS DILAKUKAN

**Menangani keluhan pelanggan
(Complain Handling)**



**Menjawab pertanyaan calon penumpang
seputar area stasiun, jadwal keberangkatan
kereta, dll**



**Melayani pertanyaan penumpang/calon
penumpang seputar kendaraan umum,
rute jalan, dll**



Complain Handling

1. Menyambut kedatangan pelanggan yang complain dengan sabar dan tidak cepat marah
2. Mendengarkan kebutuhan pelanggan dengan sabar
3. Meminta maaf, lalu memberikan penjelasan sesuai dengan masalah yang terjadi.
4. Menangani keluhan, selanjutnya mengkonfirmasi dengan pihak-pihak yang terkait
5. Masukan keluhan pelanggan kedalam catatan/database keluhan pelanggan.



**Petunjuk Menjawab Pertanyaan Calon
Penumpang Seputar Area Stasiun, Jadwal
Keberangkatan Kereta, dll**

1. Menggunakan seragam resmi sopan dan rapi.
2. Telah menyiapkan semua data yang mungkin ditanyakan oleh calon penumpang, seperti jadwal, daftar harga, dan lainnnnya yang terbaru.
3. Menyapa dengan senyum ketika ada calon penumpang yang menghampiri (Selamat pagi/siang/malam Bapak/Ibu. Ada yang bisa saya bantu?)
4. Setelah menjawab pertanyaan, petugas menjawab (Ada yang bisa saya bantu lagi Bapak/Ibu?)
5. Setelah jawaban selesai, diakhiri dengan ucapan terima kasih.



Fungsi

1. Menggunakan atribut seragam yang lengkap dan rapi
2. Mengenakan make-up secukupnya (tidak berlebihan) dan rambut tersisir rapi
3. Stand by di ruang customer service dan siap untuk melayani penumpang
4. Memberikan senyuman yang ramah kepada penumpang
5. Mengawali pembicaraan dengan salam (misalnya Selamat pagi/ siang/ malam, Pak/ Bu) dan ucapan terima kasih
6. Menanyakan keperluan pelanggan mengunjungi ruang informasi, misalnya: "Ada yang bisa kami bantu?"
7. Memberikan jawaban yang jelas terkait dengan pertanyaan penumpang
8. Setelah selesai, kemudian mengucapkan : Ada yang bisa dibantu lagi Bapak/Ibu?
9. Mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terima kasih dan salam (Selamat pagi/ siang/ malam, Pak/ Bu).



F. STANDAR PELAYANAN

DILAKUKAN



Menggunakan seragam lengkap dan rapi

Tersenyum ketika melayani calon penumpang

Menjawab pertanyaan penumpang
dengan ramah dan sopan

Apabila tidak mengetahui jawaban atas
pertanyaan calon penumpang, petugas
mengarahkan calon penumpang ke pihak
yang lebih tahu



TIDAK DILAKUKAN



Tidak menggunakan seragam yang lengkap dan rapi ketika bertugas

Bersikap tidak ramah dan tidak sopan ketika bertemu dengan calon penumpang

Tidak mengawali pembicaraan dengan salam dan tidak mengakhiri ucapan terima kasih

Memberi jawaban yang tidak jelas sehingga membingungkan penumpang

Memberikan jawaban yang tidak benar sehingga dapat membuat penanya salah

Melayani pertanyaan penumpang dengan tidak ramah dan tidak sopan





PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
Indonesia Ralways

KATA PENGANTAR

Peningkatan kegiatan usaha yang sukses di saat ini, tidak terlepas dari sistem dan prosedur kerja, kualitas serta layanan yang prima tidak lepas dari mengedepankan keberadaan standart operating system (SOP) yang merupakan hal mutlak di perlukan untuk pengembangan dan peningkatan usaha. Standart operating procedure (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan, pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan pekerjaan dari awal sampai akhir.

SOP dalam suatu perusahaan atau instansi merupakan suatu pedoman dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan job descriptionnya. SOP dibuat berdasarkan kebutuhan perusahaan atau instansi melalui kesepakatan antara pihak manajemen (Top Management), pengguna dan pembuat. Jadi SOP memang dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal tapi tetap efisien. SOP dimulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan monitoring.

Peningkatan Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memerlukan banyak sub system yang terlibat dalam layanan, sedangkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki batas batas kemampuan pelanggan yang bisa dilayani. Karena keterbatasan itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di unit Quality Assurance membuat SOP untuk standar pelaksanaan pelayanan yang nantinya akan dijadikan pedoman kerja bagi para front liners.

Para front Liners tersebut diantaranya :

Front Liners di stasiun : Bilyetris, Customer Service, Greeters, Juru Parkir, Petugas Kebersihan, Petugas Loket Parkir, Porter, Portir, dan Sekuriti.

Front Liners di atas KA : Manager On Duty (MOD), Pemimpin Awak Kabin (PAK), Koki, Kondektur, Kondektris, OTC, Prama, Prami, Teknisi KA, Polsuska dan Operator Audio Vidio.

Bandung, 1 Agustus 2011

Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero),
Direktur Utama

IGNASIUS JONAN

NIPP : 63621



1.1 DAFTAR ISTILAH

Kereta Api ialah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

Sarana Kereta Api ialah segala sesuatu yang dapat bergerak di jalan rel.

Kereta ialah sarana perkeretaapian yang ditarik dan/atau didorong lokomotif atau mempunyai penggerak sendiri yang digunakan untuk mengangkut orang dan/atau bagasi.

Masinis ialah pegawai yang bertugas mengoperasikan kereta api dan langsiran serta sebagai pemimpin selama dalam perjalanan kereta api.

Kondektur Pemimpin (KP) ialah seorang karyawan PT. KAI (Persero) yang disertai pimpinan dan kekuasaan sepenuhnya atas kereta api di luar lingkungan stasiun.

Pemimpin Perjalanan Kereta api (PPKA) ialah pegawai yang ditugaskan mengatur dan melakukan segala tindakan untuk menjamin keamanan dan ketertiban berikut segala sesuatu yang berkaitan dengan perjalanan kereta api dan urusan langsiran dalam batas stasiun atau beberapa stasiun dalam wilayah pengaturannya atau blokpos yang tidak termasuk lingkungan stasiun.

Pengawas Peron (PAP) ialah pembantu PPKA dalam melaksanakan tugas pengaturan perjalanan kereta api dan urusan langsiran di stasiun.

Teknisi Kereta Api (TKA) ialah petugas yang mengoperasikan sarana perkeretaapian dan melakukan perbaikan ringan peralatan atau fasilitas sarana perkeretaapian selama dalam perjalanan di atas kereta api.

Awak sarana perkeretaapian ialah pegawai yang ditugaskan di dalam kereta api oleh penyelenggara sarana perkeretaapian selama perjalanan kereta api, yang terdiri dari : awak kereta api, kondektur, teknisi kereta api, dan petugas lainnya.

Kepala Stasiun (KS) ialah seorang pegawai yang menguasai stasiun dan disamping itu juga bertanggung jawab atas urusan perjalanan kereta api dan urusan langsiran seluas-luasnya, jika kepadanya tidak diperbantukan seorang Pemimpin Perjalanan Kereta Api atau seorang Pengawas Peron.

Stasiun ialah stasiun kereta api yang memiliki fasilitas untuk bersilangan, menyusul kereta api dan/atau langsiran, dan dapat berfungsi untuk naik/turun penumpang dan/atau bongkar muat barang, yang dikuasai oleh seorang kepala yang bertanggung jawab penuh terhadap perjalanan kereta api dan langsiran.

Pengertian Kelas KA sbb :

Kereta api kelas Eksekutif ialah rangkaian kereta api yang terdiri dari kereta-kereta kelas eksekutif, yang diperuntukan bagi angkutan penumpang.

Kereta api kelas Bisnis ialah rangkaian kereta api yang terdiri dari kereta-kereta kelas Bisnis, yang diperuntukan bagi angkutan penumpang.

Kereta api kelas Ekonomi ialah rangkaian kereta api yang terdiri dari kereta-kereta kelas ekonomi, yang diperuntukan bagi angkutan penumpang.

Lapka ialah laporan masinis (formulir O.82) yang berisi catatan yang jelas dan lengkap selama menjalankan dinas kereta api.

Lkdr ialah laporan kondektur (formulir O.83) yang berisi catatan yang jelas dan lengkap selama menjalankan dinas kereta api.



Standard Operating Procedure (SOP) adalah urutan-urutan kegiatan yang harus dilaksanakan dalam suatu jenis pekerjaan agar dicapai hasil kerja yang memuaskan.

Pelayanan Diatas Kereta Api ialah upaya untuk memberikan kepuasan kepada penumpang kereta api berupa pemberian kemudahan, kelancaran, kenyamanan serta keamanan mulai dari saat naik kereta api sampai dengan turun dari kereta api.

Penumpang adalah orang yang menggunakan jasa kereta api sebagai sarana berpergian (transportasi) mulai dari stasiun pemberangkatan sampai dengan stasiun tujuan.

Manager On Duty ialah Sebagai perwakilan perusahaan untuk memberikan informasi, menangani keluhan konsumen dan menangani permasalahan yang terjadi pada saat jam tugasnya dan mewakili manajemen untuk mengontrol kegiatan seluruh awak KA. MOD bertanggung jawab sepenuhnya dalam setiap pengambilan keputusan yang dilakukan olehnya pada saat jam dia bertugas, karena pada saat itu dia diwewenangkan oleh perusahaan untuk mengambil keputusan yang telah di serahkan kepadanya.

Restoran adalah fasilitas pemberian pelayanan makan dan minum serta kenyamanan lainnya kepada penumpang selama dalam perjalanan.

Manajer Area adalah karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang di pekerjakan di PT Reska dan di angkat berdasarkan surat keputusan Direktur PT. Reska untuk memimpin dan mengelola restoran ka bertanggung jawab kepada Direktur PT. Reska.

Pemimpin Awak Kabin (PAK) adalah petugas restoran yang di tunjuk oleh Manajer Area untuk menjadi pimpinan awak restoran yang bertanggung jawab terhadap kelancaran pelayanan restoran di atas kereta api.

Prama/Pramia adalah petugas restoran yang melayani langsung kepada penumpang dalam pelayanan makan dan minum.

Prama II adalah petugas restoran yang membantu tugas prama dan prami dalam melayani penumpang dalam pelayanan selain makanan minuman seperti selimut, bantal, dll.

Koki adalah petugas restoran yang bertugas sebagai juru masak.

Petugas OTC adalah pegawai yang diserahi tugas melaksanakan pemeliharaan kebersihan kereta penumpang selama dalam perjalanan.

Petugas Kebersihan Stasiun adalah orang yang diserahi tugas melaksanakan pemeliharaan kebersihan di seluruh area stasiun.

Portir adalah orang yang diserahi tugas melaksanakan pemeriksaan karcis dan melakukan greeting terhadap penumpang/calon penumpang di pintu masuk dan di pintu keluar area stasiun.

Greeters adalah petugas yang diserahi tugas melaksanakan greeting terhadap penumpang/calon penumpang di pintu masuk area stasiun.

Petugas Loket Parkir adalah petugas yang diserahi tugas melaksanakan pencatatan nomor kendaraan yang akan masuk ke area parkir stasiun dan menerima pembayaran bea parkir bagi kendaraan yang akan keluar dari area parkir.

Juru Parkir adalah petugas yang diserahi tugas untuk mengatur ketertiban lalu lintas di area parkir dan mengarahkan kendaraan yang akan parkir dan kendaraan yang keluar selesai setelah menggunakan jasa parkir.

Porter adalah kuli angkut barang.

Bilyetris adalah petugas pelayanan reservasi dan penjualan tiket.

Polsuska adalah satuan pengamanan organik milik PT. KAI (Persero).

Security adalah satuan pengamanan organik milik PT. KAI (Persero) atau non organik yang dikontrak PT. KAI (Persero).

Customer Service adalah petugas yang menangani keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang/calon penumpang.

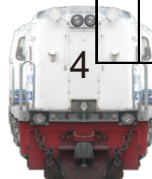
Operator Audio/Vidio adalah petugas yang mengatur dan menjamin kualitas audio dan tayangan TV diatas KA.



1.2 Kualifikasi Petugas Pelayanan

NO	JENIS PEKERJAAN	KUALIFIKASI PEGAWAI
1	Manager On Duty (MOD)	<p>Ijasah minimal = D3 Pariwisata/D3 Perhotelan</p> <p>Pendidikan fungsional = Lulus pendidikan fungsional Diklat L.3</p> <p>Umur = 28-35 tahun</p> <p>Tinggi Badan = 165 cm</p> <p>Berat Badan = 60-70 Kg</p> <p>Jenis Kelamin = Laki-laki</p> <p>Bahasa yang dikuasai = Bahasa Indonesia & Bahasa Inggris</p> <p><i>Persyaratan Lainnya :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Berpenampilan Menarik - Memiliki Kemampuan untuk memimpin - Tidak memiliki handicap fisik - Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan dan tulisan - Sehat jasmani & rohani - Ramah dan memiliki empaty yang tinggi - Bersedia bekerja pada hari libur dan shift, dengan waktu kerja 12 jam/shift - Mampu menyesuaikan diri dengan tempat pekerjaan yaitu diatas kereta api yang sedang berjalan - Mampu bekerja di bawah tekanan (under pressure) - Diutamakan yang telah berpengalaman di bidang pelayanan dan customer service - Mampu mengoperasikan PC minimal program Microsof Word dan Excel <p><i>Pengalaman Kerja :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - pengalaman kerja sebagai MOD minimal 1 (satu) tahun.
2	Kondektur/Kondektris	<p>Ijasah minimal = SLTA (SMA, SMEA)</p> <p>Pendidikan fungsional = Lulus pendidikan fungsional Diklat L.3</p> <p>Umur minimal = 19 tahun</p> <p>Umur Maksimal = 50 tahun</p> <p>Tinggi Badan = 165 cm</p> <p>Berat Badan = 55-65 Kg</p> <p><i>Pengalaman Kerja :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sebagai Kondektur Kereta Api Barang minimal 6 Bulan
3	Teknisi Mekanik & Elektrik	<p>Ijasah minimal = SLTA (STM Mesin & Listerik)</p> <p>Pendidikan fungsional = Lulus pendidikan fungsional Diklat DT.3</p> <p>Umur minimal = 19 tahun</p> <p>Umur Maksimal = 50 tahun</p> <p>Tinggi Badan = 165 cm</p> <p>Berat Badan = 55-65 Kg</p> <p><i>Pengalaman Kerja :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sebagai Teknisi Mekanik dan Listerik di Dipo/Subdipo Kereta minimal 6 bulan - Sebagai Teknisi Mekanik Kereta Api Barang yang menggunakan sistem pengereman airbrek minimal 6 bulan

NO	JENIS PEKERJAAN	KUALIFIKASI PEGAWAI
4	Pemimpin Awak Kabin (PAK)	<p>Ijasah minimal = SMU - D3 Sekolah Pariwisata</p> <p>Umur minimal = 25 tahun</p> <p>Umur Maksimal = 45 tahun</p> <p>Tinggi Badan = 165 cm</p> <p>Berat Badan = 55-65 Kg</p> <p><i>Pengalaman Kerja :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk lulusan D3, pengalaman kerja di bidang pelayanan 1 (satu) tahun. - Untuk lulusan SMU, pernah jadi prama selama 7 (tujuh) tahun dan pernah mengikuti kursus yang berhubungan dengan pelayanan.
5	Prama	<p>Ijasah minimal = SMK Pariwisata atau sederajat</p> <p>Umur minimal = 18 tahun</p> <p>Umur Maksimal = 36 tahun</p> <p>Tinggi Badan = 166 cm</p> <p>Berat Badan = 55-65 Kg</p> <p><i>Pengalaman Kerja :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan pelayanan/perhotelan
6	Prami	<p>Ijasah minimal = SMK Pariwisata atau sederajat</p> <p>Umur minimal = 18 tahun</p> <p>Umur Maksimal = 30 tahun</p> <p>Tinggi Badan = 160 cm</p> <p>Berat Badan = 50-60 Kg</p> <p><i>Pengalaman Kerja :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan pelayanan/perhotelan
7	Bilyetris	<p>Ijasah minimal = SMA atau Sederajat</p> <p>Pendidikan fungsional = Lulus pendidikan manajerial Diklat A.2</p> <p>Umur minimal = 18 tahun</p> <p>Umur Maksimal = 30 tahun</p> <p>Tinggi Badan = 160 cm</p> <p>Berat Badan = 50-60 Kg</p> <p><i>Pengalaman Kerja :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan pelayanan & diklat manajerial A.2
8	Customer service	<p>Ijasah minimal = SMA atau Sederajat</p> <p>Umur minimal = 18 tahun</p> <p>Umur Maksimal = 30 tahun</p> <p>Tinggi Badan = 160 cm</p> <p>Berat Badan = 50-60 Kg</p> <p><i>Pengalaman Kerja :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan pelayanan customer service



Bancik adalah tangga yang berukuran mini digunakan untuk membantu penumpang naik ke atas kereta api.

Boarding Position adalah posisi penyambutan di samping pintu kereta api yang dilakukan oleh prama/prami untuk menyambut kedatangan penumpang yang naik kereta apinya, yang dilakukan pada saat 30 menit sebelum kereta api berangkat.

Name Tag adalah tanda identitas pegawai yang harus dipasang pada saat dinas.

Seragam adalah pakaian yang selalu digunakan setiap saat pada saat dinas.

Apar adalah alat yang ringan dan mudah dioperasikan oleh satu atau dua orang guna memadamkan api pada awal terjadinya kebakaran.

Cek List adalah daftar/form untuk pengecekan, baik pengecekan peralatan ataupun pengecekan pekerjaan.

Manifest adalah daftar penumpang yang naik kereta api.

Greeting adalah kegiatan menyapa/salam yang dilakukan dengan ramah terhadap penumpang/calon penumpang.

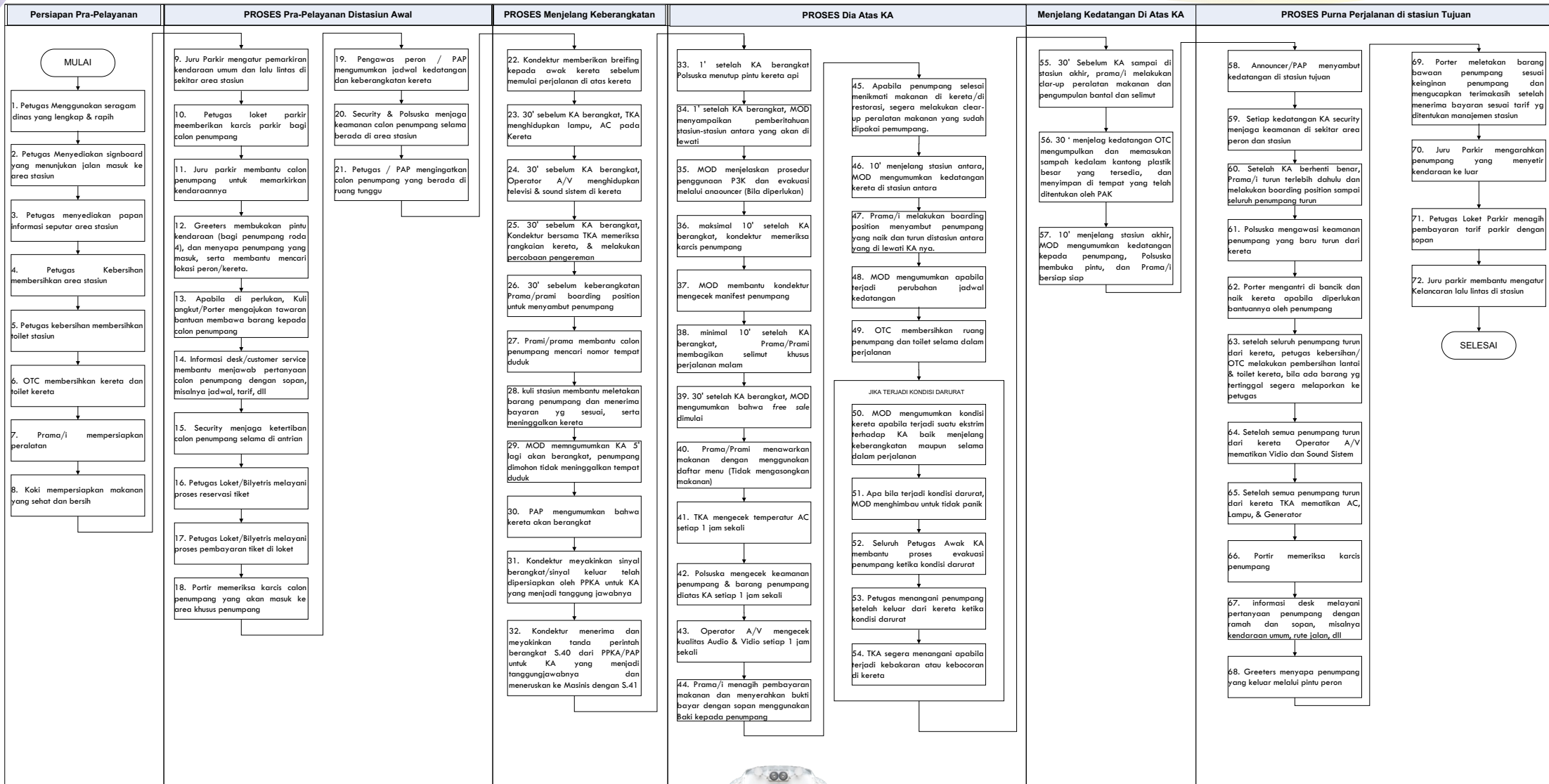


NO	JENIS PEKERJAAN	KUALIFIKASI PEGAWAI
9	Polsuska	Ijasah minimal = SMA atau Sederajat Pendidikan fungsional = Lulus pendidikan dasar polsus Umur minimal = 21 tahun Umur Maksimal = 29 tahun Tinggi Badan minimal = 165 cm Berat Badan minimal = 55-65 Kg Jenis kelamin = Laki-laki <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah mengikuti pendidikan dasar polsus selama minimal 3 bulan.
10	Sekuriti	Ijasah minimal = SMA atau Sederajat Pendidikan fungsional = Lulus pendidikan dasar satpam Umur minimal = 21 tahun Umur Maksimal = 29 tahun Tinggi Badan minimal = 165 cm Berat Badan minimal = 55-65 Kg Jenis kelamin = Laki-laki <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah mengikuti pendidikan dasar satpam selama minimal 1 bulan.
11	Operator audio / Video	Ijasah minimal = SLTA (elektronik) atau sederajat Umur minimal = 19 tahun Umur Maksimal = 50 tahun Tinggi Badan = 165 cm Berat Badan = 55-65 Kg <i>Pengalaman Kerja :</i> - Sebagai Teknisi elektronik perhotelan/shopping center minimal 1 tahun <i>Persyaratan Lainnya :</i> - mengetahui dan mampu mengoperasikan peralatan audio/video
12	Koki	Ijasah minimal = SMK Pariwisata jurusan memasak/koki Umur minimal = 18 tahun Umur Maksimal = 42 tahun Tinggi Badan = 160 cm Berat Badan = 55-65 Kg <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan keterampilan memasak/koki
13	OTC	Ijasah minimal = SMP atau Sederajat Umur minimal = 18 tahun Umur Maksimal = 36 tahun <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan keterampilan pelayanan bidang cleaning service

NO	JENIS PEKERJAAN	KUALIFIKASI PEGAWAI
14	Petugas Kebersihan Stasiun	Ijasah minimal = SMP atau Sederajat Umur minimal = 18 tahun Umur Maksimal = 36 tahun <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan keterampilan pelayanan bidang cleaning service
15	Petugas Locket Parkir	Ijasah minimal = SMA atau Sederajat Umur minimal = 18 tahun Umur Maksimal = 36 tahun <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan keterampilan pelayanan <i>Persyaratan Lainnya :</i> - Mampu mengoperasikan komputer - bersedia bekerja Shift
16	Juru Parkir	Ijasah minimal = SMP atau Sederajat Umur minimal = 18 tahun Umur Maksimal = 36 tahun <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah pernah menjadi juru parkir minimal 1 (satu) tahun.
17	Portir	Ijasah minimal = SMK Pariwisata atau sederajat Umur minimal = 18 tahun Umur Maksimal = 36 tahun Tinggi Badan = 166 cm Berat Badan = 55-65 Kg <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan pelayanan/perhotelan
18	Greeters	Ijasah minimal = SMK Pariwisata atau sederajat Umur minimal = 18 tahun Umur Maksimal = 36 tahun Tinggi Badan = 166 cm Berat Badan = 55-65 Kg <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan pelayanan/perhotelan
19	Porter	Ijasah minimal = SMP atau Sederajat Umur minimal = 18 tahun Umur Maksimal = 36 tahun <i>Pengalaman Kerja :</i> - sudah pernah mengikuti kursus/pendidikan keterampilan pelayanan



1.4 RANGKAIN PELAKSANAAN PELAYANAN PENUMPANG KERETA API



1.3. STANDAR PENAMPILAN

1.3.1 ETIKA PENAMPILAN PRIA

Pakaian :

1. Memakai pakaian seragam sesuai dengan standar seragam yang ditetapkan oleh perusahaan
2. Seragam harus lengkap, bersih, rapi, dan warnanya masih standar/tidak pudar, memakai Name Tag, tidak ada noda/cacat.
3. Sepatu kerja warna hitam yang sopan dan kaos kaki berwarna hitam
4. Ikat pinggang warna hitam dan tidak mencolok.
5. Jika menggunakan baju lengan panjang tidak boleh digulung.

Rambut :

1. Alis berwarna alami, dan tertata rapi.
2. Rambut pendek berwarna alami, diatas kerah baju, tidak berkucir, telinga harus terlihat.
3. Bulu hidung tidak boleh panjang.
4. Tidak berjenggot
5. Bagi yang berkumis harus tertata rapih dan tidak terlihat brewokan dan berbulu panjang.

Penampilan :

1. Berdandan secukupnya.
2. Muka harus tampak bersih, cerah, percaya diri, dan berpenampilan menarik.
3. Tidak bau badan, nafas tak sedap dan parfum yang menyengat.

Aksesoris :

1. Untuk perhiasan boleh menggunakan satu cincin (tidak berbatu besar) dan jam tangan.
2. Tidak boleh menggunakan anting.
3. Tidak boleh memakai gelang (perak, bahar, karet, sport dll).
4. Tidak berkuku panjang (maksimal 2 milimeter) dan bersih.
5. Kulit harus terlihat bersih (Tidak Bertato, dll)

1.3.2 ETIKA PENAMPILAN WANITA

Pakaian :

1. Memakai pakaian seragam sesuai dengan standar seragam Prami yang telah ditentukan perusahaan.
2. Seragam harus lengkap, bersih, rapi, dan warnanya masih standar/tidak pudar, memakai Name Tag, tidak ada noda/cacat.
3. Sepatu kulit warna hitam yang terpelihara dan tersemir mengkilat dengan tinggi hak max 3 cm untuk wanita dengan ujung tertutup dan kaos kaki disesuaikan dengan warna kulit.
4. Ikat pinggang berwarna hitam dan tidak mencolok, kecuali ada standar lain yang diatur kemudian.
5. Baju Lengan Panjang Tidak Boleh Digulung.
6. Tidak boleh memakai seragam yang ketat.

Rambut :

1. Rambut dan bulu alis harus berwarna alami dan tertata rapi.
2. Bagi wanita yang berambut pendek agar tertata rapi, maximal dibawah telinga.
3. Bagi wanita yang berambut panjang agar tersanggul rapih atau di cepol.
4. Bagi wanita yang menggunakan kerudung harus tertata rapih dan ukuran Kerudung disesuaikan dengan postur badan sehingga tidak terlalu besar dan panjang.
5. Bagi wanita yang menggunakan kerudung, model kerudung harus simple, tidak banyak aksesoris dan warna kerudung polos disesuaikan dengan warna seragam.

Kosmetik (Wanita) :

1. Berdandan secukupnya dan tidak mencolok/tidak berlebihan serta disesuaikan dengan warna kulit.
2. Tidak memakai bulu mata palsu.
3. Muka harus tampak bersih, cerah, percaya diri, dan berpenampilan menarik.



ETIKA PENAMPILAN WANITA *(Lanjutan)*

4. Tidak bau badan, nafas tak sedap dan parfum yang menyengat.

Accesoris Wanita:

1. Untuk perhiasan boleh digunakan satu cincin dan jam tangan, tidak memakai anting-anting gantung.
2. Tidak menggunakan anting lebih dari satu anting di setiap telinga.
3. Tidak boleh memakai gelang karet (gelang sport, dll).
4. Tidak berkuku panjang (maksimal 2 milimeter) dan tidak memakai kitek atau kuku berwarna alami.
5. Kulit harus terlihat bersih (Tidak Bertato, dll).

1.3.4 ETIKA SIKAP

1. **Saat melayani penumpang, memperlihatkan wajah terseyum, ramah dan bersahabat.** Ekspresi wajah dapat dilihat dari tiga unsur sbb:

a. Ekspresi Kepala :

- Posisi Kepala harus tegak menunjukkan kesediaan untuk berkomunikasi tetapi tidak kelihatan sombong atau angkuh.
- Anggukan kepala sebagai isyarat persetujuan dan menghormati
- Hindari memegang kepala dengan tangan karena dapat menunjukkan kecemasan
- Hindari memalingkan muka/membuang muka karena menunjukkan penolakan
- Saat melayani penumpang/calon penumpang tidak menggaruk-garuk kepala karena dapat menunjukkan sikap bekerja yang tidak ikhlas.

b. Ekspresi Mata :

- Lakukan kontak mata secara langsung dengan pelanggan.
- Kontak mata harus disertai dengan senyuman.
- Tampilan mata harus kelihatan bersahabat tetapi tidak berlebihan, terkesan marah, memusuhi, atau menggoda.
- Jangan pernah mengalihkan pandangan, tanpa ekspresi.
- Hindari pandangan mata yang selalu ke bawah atau menatap benda lain karena ekspresi ini mengungkapkan pengalihan pembicaraan / percakapan.

c. Ekspresi Mulut :

- Tampilkan senyuman ramah sebagai awal komunikasi dan menunjukkan rasa senang dan gembira.
- Bicara sewajarnya dan jangan dibuat-buat.
- Hindari mulut terbuka lebar tanpa bicara karena dapat memperlihatkan kebingungan.
- Hindari mengigit bibir karena dapat menunjukkan sikap sedih dan kecewa.



2. Tidak merokok sewaktu bertugas.
4. Berbicara halus, sopan dan nada rendah (tidak ketus) terhadap pelanggan dan rekan kerja.
5. Menggunakan tutur kata yang harus dimengerti pelanggan.
6. Terlihat bersahabat / familiar.
7. Tidak berbicara dengan pelanggan sambil membuang muka.
8. Selalu bersikap simpatik dan tidak menyinggung perasaan pelanggan.
9. Tidak berteriak-teriak/tertawa keras dan mengeluarkan jeritan.
10. Bila berada di atas kereta, tidak berlari-lari atau berjalan terburu-buru sehingga mengganggu ketenangan penumpang.
11. Dilarang berjudi, melakukan tindakan asusila, dan minum-minuman yang memabukkan.
12. Tidak diperbolehkan mengenakan pakaian seragam di luar dinas.

1.3.5 ETIKA PELAYANAN

1. **Selalu melayani penumpang dengan “7S” (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat dan Siap melayani).**
2. Cepat dan tepat dalam melaksanakan tugas pelayanan.
3. Diplomatis dan sensitive terhadap perasaan pelanggan.
4. Menunjukkan kebanggaan pada dirinya akan tugas, jabatan dan pakaian yang pantas dan serasi.
5. Menawarkan bantuan tanpa diminta.
6. Memberi kesempatan berbicara kepada pelanggan dan tidak memotong pembicaraannya.
7. Menyimak dengan baik dan sungguh-sungguh tutur kata pelanggan, dan mencatatnya dengan benar/tepat.
8. Berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
9. Minta maaf jika ada kesalahan dalam pelayanan walaupun itu bukan kesalahan anda.
10. Apabila tidak mengetahui maka jangan mereka-reka, akuiilah ketidak tahuan (Apabila tidak tahu berusaha mencari tahu dengan cara mencari informasi kepada pihak yg lebih tahu).
11. Hindari sikap memanfaatkan kelemahan pelanggan apalagi memperoleh keinginan besar dari praktek membohongi atau menipu pelanggan.
12. Tanggap terhadap keluhan pelanggan dan sesama rekan kerja.
13. Mengawali pembicaraan dengan salam, misalnya: “Selamat pagi/ siang/ malam” dan mengakhirinya dengan ucapan terima kasih.
14. Melayani pelanggan dengan hati.

